

Enquête de satisfaction auprès des usagers

Médiathèque Bonlieu
Octobre 2017

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
livre et lecture



ANNECY



Contexte

Dans le cadre d'un projet collectif soutenu par l'agence Auvergne-Rhône-Alpes Livre et lecture (8 villes, pilotage par Chambéry, expertise de Lyon)

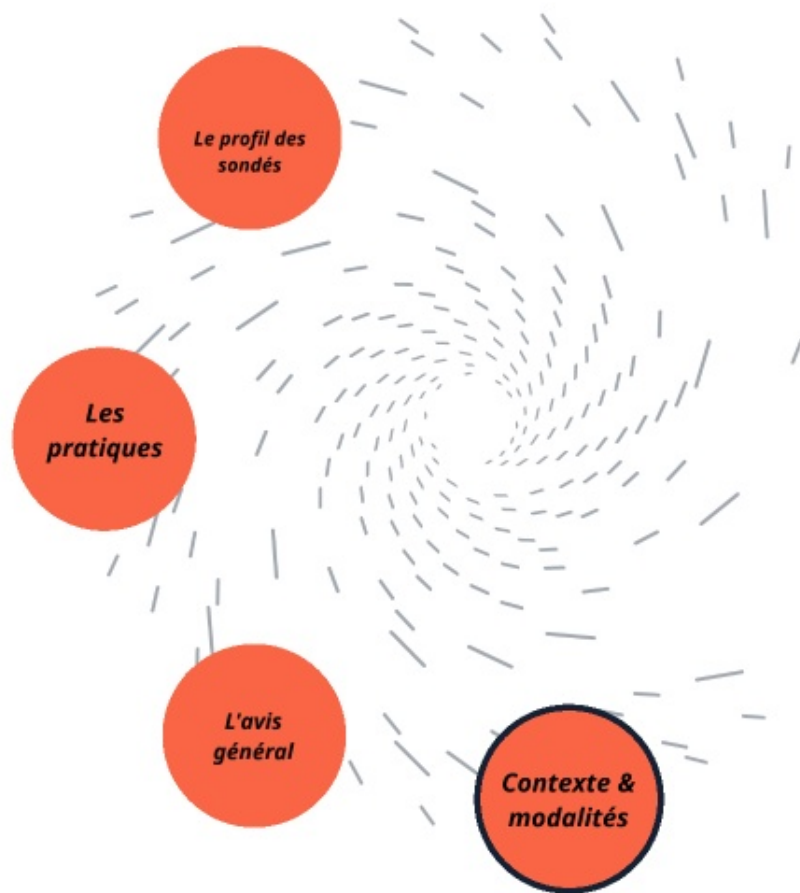
Modèle d'enquête "barométrique" : questionnaire commun à partir de l'exemple de Lyon

Mené à Lyon depuis 2013
En 2018 : Lyon, Chambéry et Annecy

Modalités

Modalités de l'enquête

- Questionnaire papier
- Distribution aléatoire du 5 au 11 octobre 2017 dans le hall
- 452 questionnaires récoltés
- Saisie des réponses par l'équipe administrative
- Logiciel : Sphinx



Enquête de satisfaction auprès des usagers

*Médiathèque Bonlieu
Octobre 2017*

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
livre et lecture



ANNECY

L'avis des répondants

Avis général : 14/20

SATISFACTION

Par question, des moyennes entre 13 à 18.5/20

- 14 items sur 31 > 16/20 = très bon service
- 12 items sur 31 entre 14 et 16/20
- 1 item avec une moyenne de 13/20

Entre 12 et 16/20, le service est bon mais peut être amélioré

Zoom

Les services les plus appréciés

Moyenne de 16/20 et plus

- L'accès : une médiathèque facile à trouver (accès) et agréable
- L'accueil général, disponibilité du personnel, le conseil
- L'offre documentaire large et notamment les livres, les nouveautés
- Le service d'emprunt des documents (simple et rapide)
- Les tarifs et la simplicité de l'inscription

C'est bien mais pourrait mieux faire

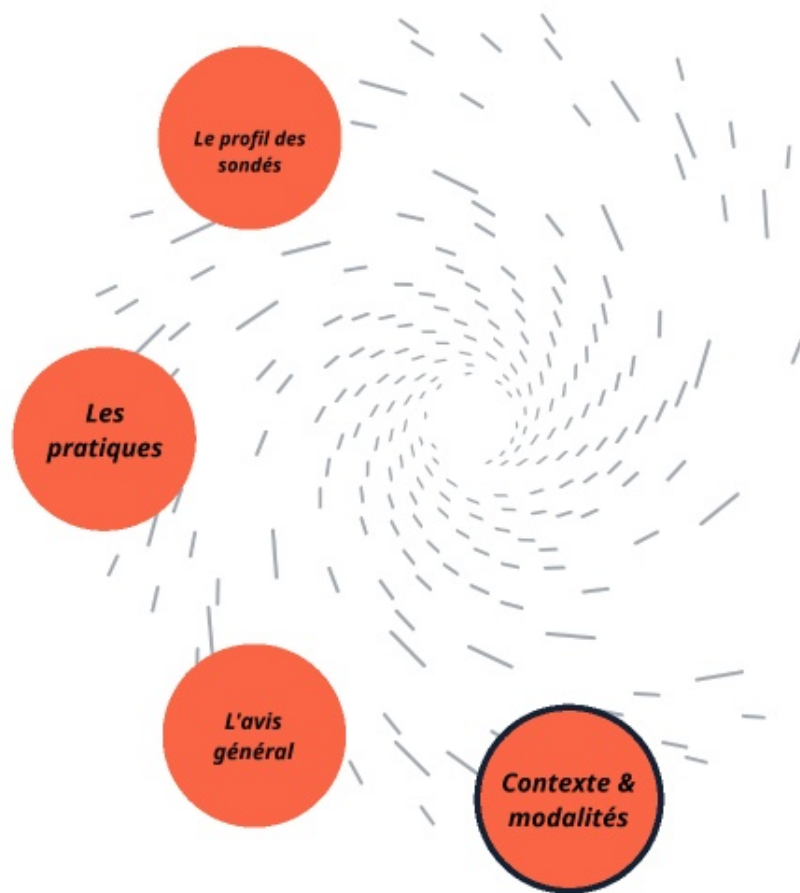
Moyenne entre 15 et 16/20

- Les jours d'ouverture
- L'offre de DVD et de ressources numériques
- Faire connaître l'artothèque
- Places assises
- Espace d'étude et travail en groupe
- Le Wifi
- Les services à distance
- La présentation des documents

A faire évoluer

Moyenne entre 13 et 15/20

- Les horaires d'ouverture (13/20)
- Le catalogue, la recherche bibliographique
- EPN



Enquête de satisfaction auprès des usagers

Médiathèque Bonlieu
Octobre 2017

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
livre et lecture

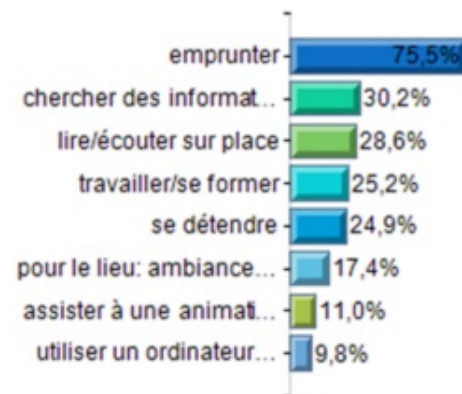


ANNECY

Pourquoi venez-vous à la bibliothèque ?

33. En général, pourquoi venez-vous à la médiathèque?

Taux de réponse : 96,7%

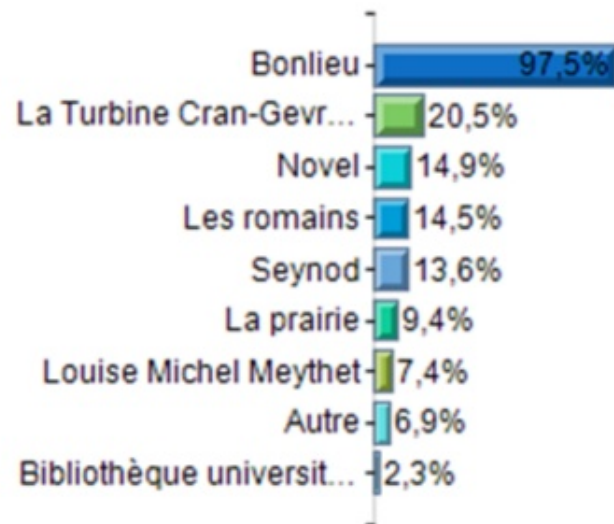


Zoom

Quelles médiathèques fréquentez-vous ?

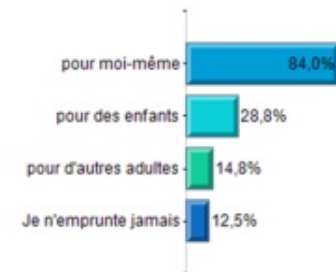
34. Quelles médiathèques fréquentez-vous?

Taux de réponse : 96,2%



39. Pour qui empruntez-vous des documents?

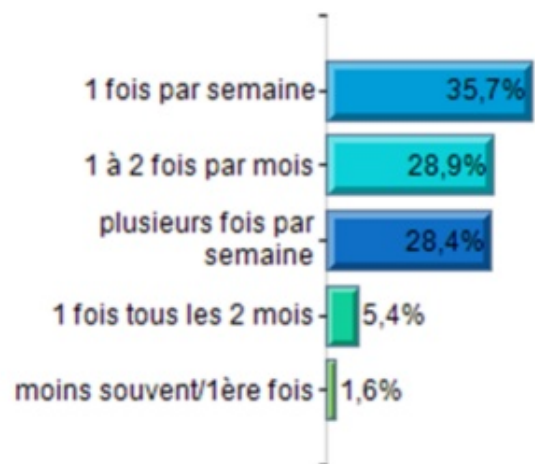
Taux de réponse : 95,4%



Fréquence des visites et durée du séjour

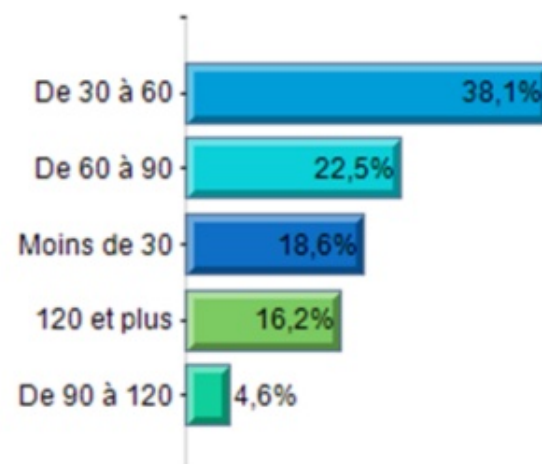
36. A quelle fréquence vous rendez-vous en bibliothèque?

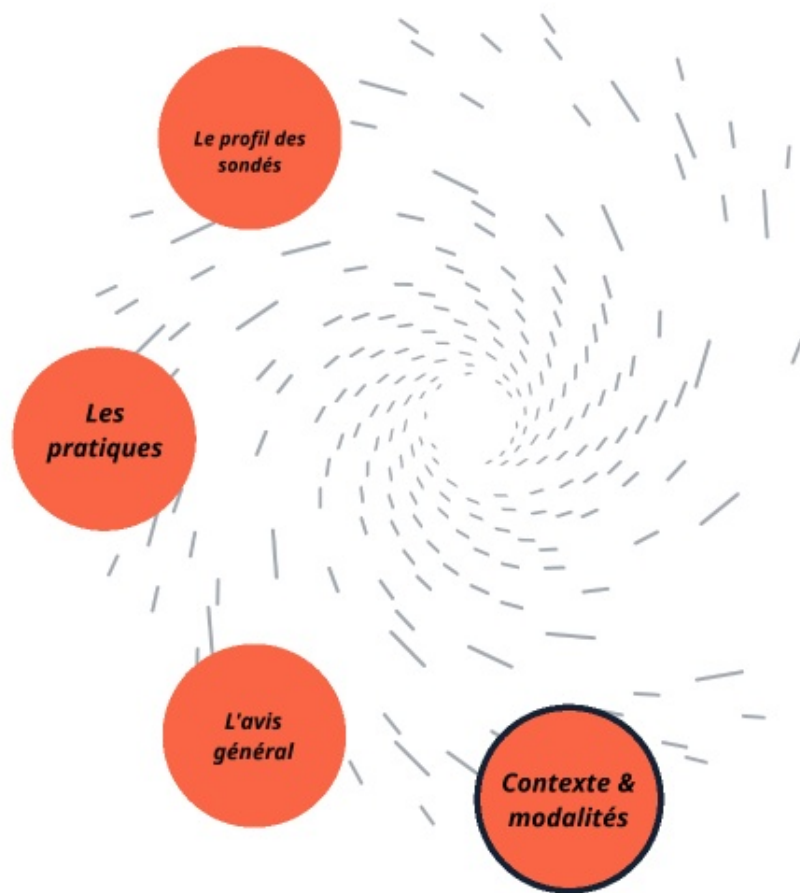
Taux de réponse : **98,0%**



38. Combien de temps restez-vous en moyenne, lors de votre venue ?

Taux de réponse : **95,4%**





Enquête de satisfaction auprès des usagers

Médiathèque Bonlieu
Octobre 2017

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
livre et lecture



ANNECY

Portrait général



• Plutôt mixte (52,4% des répondants)



• D'un âge certain (69% ont plus de 30 ans)



• Habite la commune déléguée d'Annecy (59.7 %)

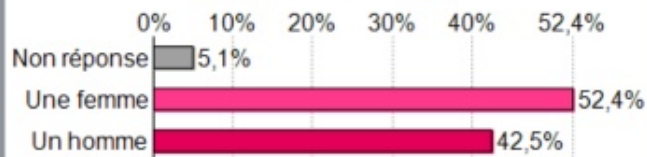
Zoom

Données socio-démographiques

Etes-vous?

Taux de réponse : **94,9%**

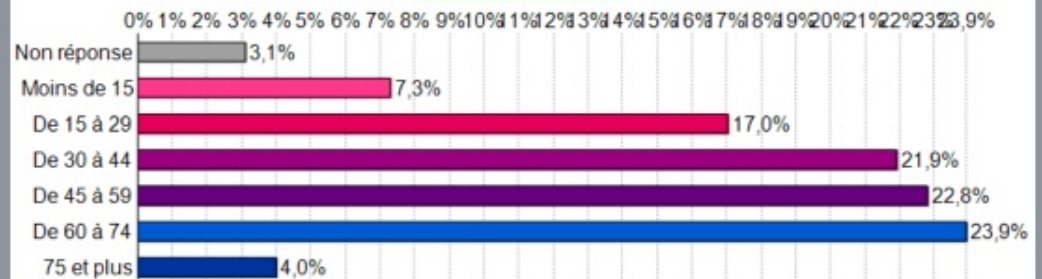
	Nb
Non réponse	23
Une femme	237
Un homme	192
Total	452



Quel est votre âge ?

Taux de réponse : **96,9%**

	Nb
Non réponse	14
Moins de 15	33
De 15 à 29	77
De 30 à 44	99
De 45 à 59	103
De 60 à 74	108
75 et plus	18
Total	452

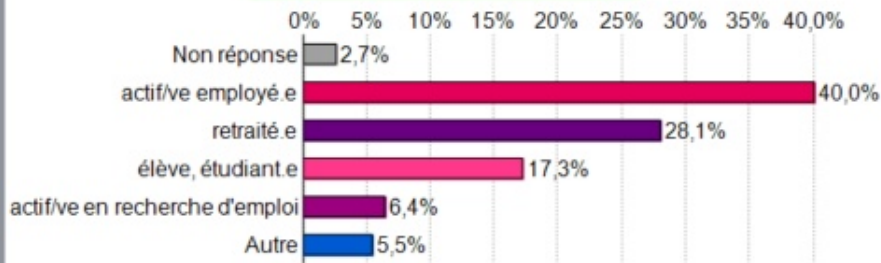


Activité professionnelle

Quelle est votre activité?

Taux de réponse : 97,3%

	Nb
Non réponse	12
actif/ve employé.e	181
retraité.e	127
élève, étudiant.e	78
actif/ve en recherche d'emploi	29
Autre	25
Total	452

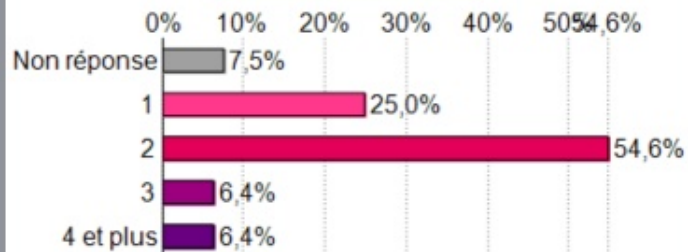


Composition du foyer

De combien d'adultes (vous compris) votre foyer se compose-t-il?

Taux de réponse : 92,5%

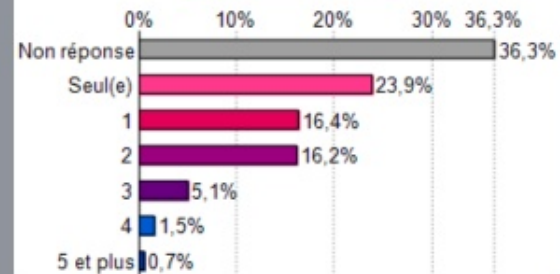
	Nb
Non réponse	34
1	113
2	247
3	29
4 et plus	29
Total	452



De combien d'enfants (vous compris) votre foyer se compose-t-il?

Taux de réponse : 63,7%

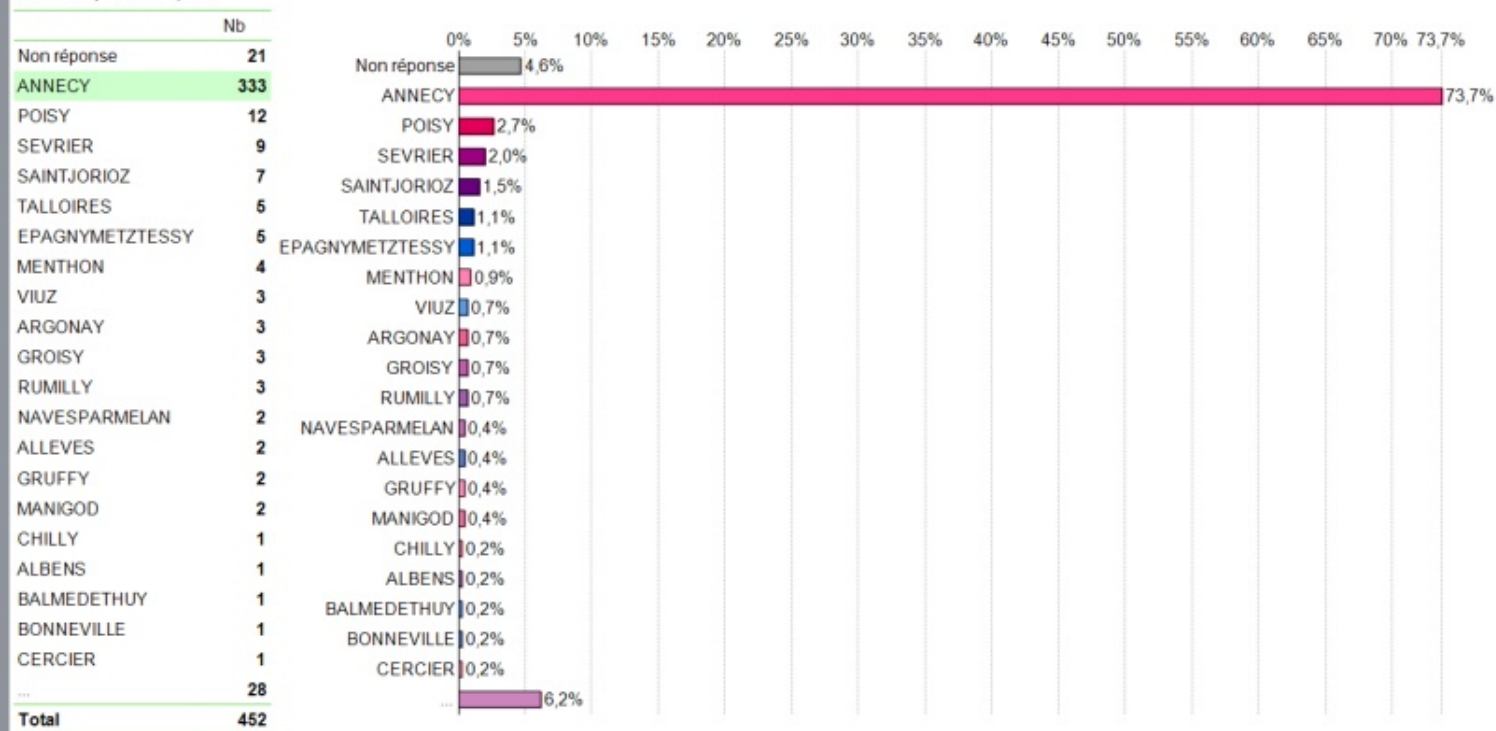
	Nb
Non réponse	164
Seul(e)	108
1	74
2	73
3	23
4	7
5 et plus	3
Total	452

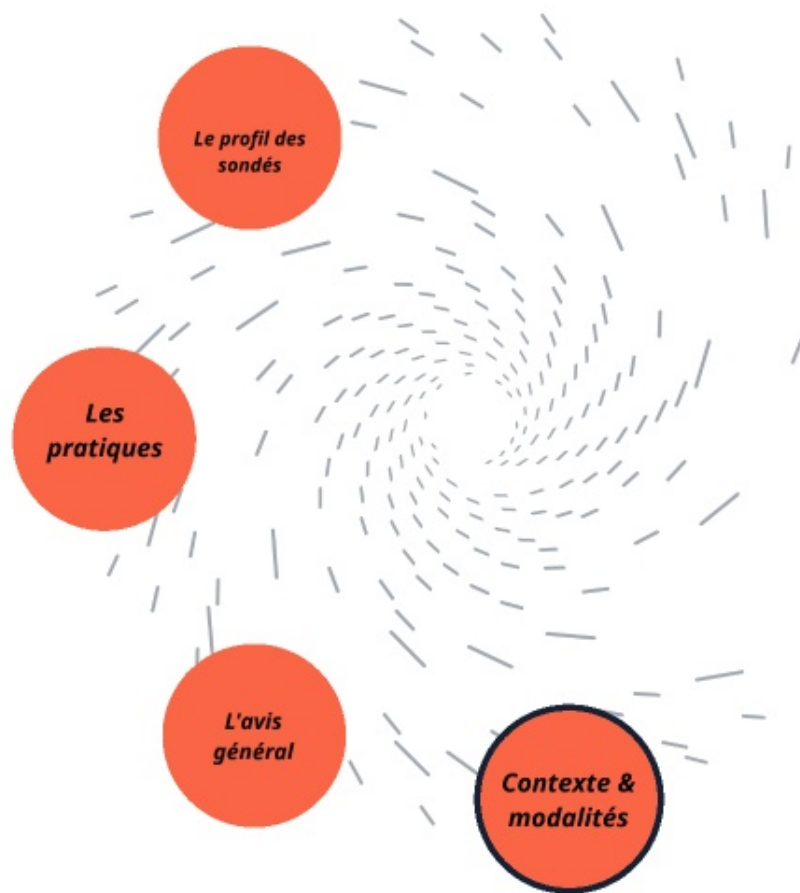


Lieu d'habitation

La commune de votre lieu d'habitation:

Taux de réponse : 95,4%





Enquête de satisfaction auprès des usagers

Médiathèque Bonlieu
Octobre 2017

AUVERGNE-RHÔNE-ALPES
livre et lecture



ANNECY